

◆事業名 : 相談窓口強化事業

◆大阪府大阪市（こども青少年局子育て支援部こども家庭課）

◆キーワード：『10年間の事業実績』

◆事業ポイント

- 平成17年度からの事業であり、10年間地道に取り組んできた成果が出ている。
- 生活基盤の安定を第一に考え、就業・自立までかなり長い期間をかけて取り組んでいる。
- 各区が独自にPRや啓発活動に取り組んでおり、月1回の就業支援専門員が集まる「サポーター会議」等で成功事例や課題解決等において情報共有ができています。

#### ◆事業の概要

項目	内容
①世帯数	1,317,990世帯（H22年国勢調査）
②児童扶養手当受給者数	33,107世帯（平成26年12月現在）
③開始時期	平成17年10月1日
④母子・父子自立支援員	24人（正規職員・常勤）、月～金
⑤就業支援専門員	13人（嘱託・非常勤）、火～金（週4日勤務）
⑥事業内容	就業相談、個別面接、自立支援プログラム策定、離婚前相談等
⑦事業実績（H26年度）	相談件数：1,103件（実件数）、就業した者353件
⑧事業費（H26年度）	4,300万円 （ひとり親家庭サポーター人件費、交通費等雑費、チラシ等関連経費）

※平成26年度実績は、12月までの実績

#### ◆事業経緯

大阪市におけるひとり親家庭の相談窓口強化事業は、平成17年度から同市で実施している「ひとり親の家庭への自立支援策」がベースになっている。

当市では、ひとり親家庭の自立を支援するため、平成17年3月に「大阪市ひとり親家庭等自立促進計画」を策定、施策目標の一つの柱として「サポート体制の充実」を掲げ、区におけるひとり親家庭に対する相談・情報提供機能を身近で充実したものとし、厳しい雇用情勢における母子家庭の母等に対し就業支援体制の充実を図ることとした。

平成22年3月には、26年度までの5年間を実施期間とする新たな「大阪市ひとり親家庭等自立促進計画」を策定し、さらに総合的な施策を推進している。

具体的な支援内容としては、各区保健福祉センターにおいての、ひとり親家庭等に対する相談・情報提供機能の充実と、就業支援等である。

とりわけ児童扶養手当受給者に対する、自立・就業支援を推進するため、就業情報の提供と、就職支援の専門家であるキャリア・コンサルタント

など職業相談にかかる資格を有するもの（就業サポーター）による専門的な相談窓口を開設し、また、ひとり親家庭の自立支援を行う区保健福祉センターの福祉業務担当と連携することで、母子自立支援プログラムの策定とひとり親家庭等に対する相談・情報提供機能の充実を図っている。

就業支援専門員は、平成26年度から「ひとり親家庭等就業サポーター」から「ひとり親家庭サポーター」に名称変更している。

#### ◆母子・父子自立支援員、就業支援専門員

母子・父子自立支援員は24人で、全て常勤の正規職員（市内24区の保健福祉課係長が兼務）であり、各区に1人配置されている。

就業支援専門員（大阪市では「ひとり親家庭サポーター」と呼ぶ）は13人であり、2区を1人で担当、1名はこども青少年局に所属し、主に出張相談に対応している。

就業支援専門員の勤務形態は、週4日、火曜～金曜で、時間は9:15～17:30である。

平成26年度からは10:45～19:00の対応も可能となっており、相談予約があれば、土曜日や

夜間も対応している。

また、実際 1 人で 2 区を担当しているのでも 2 日ずつに分けて相談業務を行っている。

#### **【就業支援専門員の要件】**

就業支援専門員の要件は、以下のとおり。

- 国家検定 キャリアコンサルティング技能検定合格者
  - 厚生労働省指定のキャリア形成促進助成金の対象となるキャリア・コンサルタント能力評価試験に合格し、キャリア・コンサルタント等職業相談に関する資格を有するもの
  - 前号に準ずるものであって、ひとり親家庭サポーターとして必要な知識を有するもの
- 現在、13 人いるサポーターの多くは、ハローワーク等において相談業務の実績のある職員である。

#### **◆配置に当たっての工夫**

就業支援専門員の配置に当たっては、平成 17 年の事業開始時は「8 人」でのスタートであったため、全 24 区を均等にカバーできなかったが、平成 26 年度から 12 人+1 人で均等に各区にサポーターを配置できている。

相談数に対するサポーターの人員数は、現状で足りないことはないものの、今後「離婚前相談」が増えるとサポーターが足りなくなる区も出てくる可能性がある。

現体制として、各区の保健福祉センターにおけるひとり親家庭の申請窓口と相談窓口との連携を図っているが、相談する側の心理として「役所に相談に行く」というのは未だにハードルが高い部分があるのも事実である。

同事業は、平成 17 年度から 10 年目を迎え、ようやくひとり親家庭の母子、父子に対して浸透してきた段階であるが、まだまだ PR や啓発活動が足りないと感じている。

ただし、窓口の申請業務において、少しでも相談事を聞いた上で、サポーターへ誘導するというやり方は効果的と考えている。

#### **◆具体的な取組状況**

自立支援員と就業支援専門員の業務分担については、自立支援員が児童扶養手当等ひとり親家庭への各種窓口申請業務及び窓口における相談や他部門への誘導がメインとなっているのに対して、

就業支援専門員は、ひとり親（あるいは離婚前相談含む）からの具体的な相談・支援である。

#### **【就業支援専門員】**

就業支援専門員の業務内容は以下の通りであるが、支援の内容は単なる就業相談よりも、就業に進む前の生活の安定等に関わる相談が多い。

- 離婚前の相談
- 就業相談
- ひとり親家庭自立支援給付金の相談・申請受理
- 個別面接の実施
- 自立支援プログラム策定
- 生活保護受給者等就労自立促進事業の活用に伴う業務
- 関係機関との連絡調整

就業支援専門員は、これまで「ひとり親家庭等就業サポーター」という名称で「就業」を中心としてきた。

就業支援専門員が対象とするのは、専業主婦で働いた経験がない人や休職してから長い時間が経っている人、就業について何をしたら良いかわからない人が中心である。

特に、就業するにあたって必要な生活面での問題を抱えたままの人も多く、相談を受けてすぐに就業とはならないケースが多いのが実態である。

また、最近では「離婚前相談」が増えており、離婚後の生活や養育費などの経済的な面、就業についての意識づけなど就業前に必要な情報提供などの重要性が高まっている。

#### **◆連携状況**

##### **【庁内関係部署との連携】**

各区において、申請窓口と相談窓口の連携が中心となっている。

特に、各区の保健福祉センターは、ひとり親家庭からの生活一般についての相談や児童扶養手当等の支援を行っていることから、就業支援専門員と相互に連携をとっている。

また、児童扶養手当の申請段階で生活困窮のサインに気づき生活保護関連部門へ誘導したり、生活保護関連部門から自立に向けた資格取得等で当該部門に誘導されたりすることもある。

例えば、貸付の相談に来て、貸付よりも就業した方が良いということで就業支援に結び付けるケース、転入届において相談を受け当該部門に回してもらったケース、子供の健診などのタイミングで

母子保健部門から誘導されるケースなどがあり、できるだけ幅広い庁内窓口からひとり親の相談やシグナルを受け取り易い体制を意識した連携をとっている。

このほか、母子家庭等就業・自立支援センターやハローワーク等の関係機関との定例会議への出席、各区のひとり親家庭等支援部会等に事務局メンバーの一員として参画している。

就業支援専門員は、月に1回サポーター会議を実施しており、各区の状況説明から議題討論など通常3時間以上の時間をかけて行っている。

こうしたサポーターの会議において情報共有することも重要と考えている。

[パンフレット類]



[ハローワーク等との連携]

ハローワークとの連携は、各区と市内の最寄りのハローワークとの間で連携をとっている。

現在、市内の9区ではハローワークの常設窓口が庁内に設置されているため、ひとり親家庭の相談だけでなく、生活保護受給者への誘導も柔軟に行えている。

市の母子家庭等就業・自立支援センターは、大阪市の母子・父子福祉団体が委託事業として実施しているが、こうした自立支援センターへの誘導も必要に応じて行っている。

◆周知活動

周知活動については、市で作成した「サポートブック」を必要に応じて配付している。

また、サポートブックが「ボリュームが多くて見づらい」という人のために「ひとり親家庭等の方が利用できる制度・事業一覧」(A3二つ折り)を作成、児童扶養手当の関連書類に同封して対象家庭に郵送している。

また、各区においても、サポーターを中心として簡単なチラシを用意して窓口等へ設置している。

こうしたチラシ媒体等によるPRに加えて、年1回開催される、「地域の連絡会議」(地域の関係団体や学校、保育園等の関係者が集まる)においてサポーターが同事業の説明を行い、普及啓発に努めている。

ひとり親家庭の母・父、寡婦のみなさんへ

## ひとり親家庭サポーターによる相談のご案内

ひとり親家庭および寡婦の方を対象に、各区保健福祉センターにおいて、就職や自立支援に関する相談窓口を開設しています。

■ 相談内容

- ひとり親家庭・寡婦の方を対象とした就職・転職・資格取得・自立支援に関する相談
- 離婚を考えている方今後の生活全般、仕事に関する相談
- ひとり親家庭自立支援給付金の事前相談・申請受付 など…

平成26年度からは、各区役所での相談窓口開設日が週2回になります。また、区役所の相談日に来所できない方に対して、訪問による相談等を行いますので、お気軽にご相談ください。

○相談場所 各区保健福祉センター保健福祉課(福祉課)福祉業務担当  
○相談時間 9:15~17:30  
※各区の実施曜日等は裏面をご覧ください。  
※ただし、出張や予約相談などで不在の場合がありますので、あらかじめお電話にてご確認ください。  
※相談日が祝日の場合は振替実施は行いません。

どんな仕事に向いているのかわからない・・・  
働いたことがないので不安・・・  
就職活動ってどうしたらいいの？

仕事と子育ての両立ができるかな？

ぜひ、ご相談ください！

各区相談窓口開設日時		
区名	相談窓口開設日	電話（各区保健福祉センター 保健業務担当）
北区	火曜日・金曜日	6313-9857
都島区	火曜日・木曜日	6882-9857
福島区	水曜日・金曜日	6464-9857
此花区	水曜日・金曜日	6466-9857
中央区	水曜日・金曜日	6267-9857
西区	水曜日・金曜日	6532-9857
港区	水曜日・金曜日	6576-9857
大正区	火曜日・木曜日	4394-9857
天王寺区	水曜日・木曜日	6774-9857
浪速区	火曜日・木曜日	6647-9857
西淀川区	火曜日・木曜日	6478-9857
淀川区	水曜日・木曜日	6308-9423
東淀川区	火曜日・金曜日	4809-9857
東成区	火曜日・金曜日	6977-9857
生野区	火曜日・木曜日	6715-9857
旭区	水曜日・金曜日	6957-9857
城東区	火曜日・木曜日	6930-9857
鶴見区	火曜日・木曜日	6915-9857
阿倍野区	水曜日・木曜日	6622-9865
住之江区	水曜日・木曜日	6682-9857
住吉区	水曜日・金曜日	6694-9857
東住吉区	火曜日・金曜日	4399-9857
平野区	火曜日・木曜日	4302-9857
西成区	水曜日・木曜日	6659-9824

○ 相談時間 9:15～17:30  
 (ただし、出張や予約相談などで不在の場合がありますので、  
 予めお電話にてご確認ください。)

☆ 相談日が祝日の場合は振替実施は行いません。

出典：大阪市

## ◆支援対象者の把握

当事業は、事前予約制としているが、児童扶養手当を含むひとり親家庭への支援施策に対して申請があった場合の相談への誘導、生保部門からの誘導、母子保健部門や住民情報部門などからの誘導もある程度できていると感じている。

特に、就業・自立という点では、年1回の児童扶養手当の現況届や一部支給停止適用除外事由届などのタイミングで、窓口で就業に関する相談へ誘導している。

## ◆事業実績

平成26年度（12月末現在）で、相談件数は、実件数で1,103件、支援を受けて就業した者は353件である。

平成25年度の同期（12月末）と比較すると、相談件数はやや増加、就業者数は微減といった結果となっており、安定して事業運営ができています。

平成25年度トータルは、就業者数が504人であることから、概ね1区当たり平均20名の就業者である。

## ◆現状の課題と今後の目標

サポーターがひとり親専任の相談員として日々の相談から関係部門との連携などをワンストップで行えるように体制を整備してきたが、近年になって各種相談窓口が増えており、窓口同士の連携が難しくなっていると感じている。

実際は、個人情報の関係からお互いの窓口が情報共有することは難しいため、今後はどの様に連携すればひとり親の自立支援につながるか考えていく必要がある。

また、就業支援と一口に言っても、多くのひとり親は、生活基盤を整えることが第一であるため、支援が長期化する傾向にある。就業といっても履歴書を書くのが面倒、飛び込みで雇ってもらう方が簡単、といった考えの人も少なくない。

こうした人のためには、就業や自立に対する意識を変えていくことが必要であり、それにはかなりの時間を要する。そのため、できるだけ、相談への垣根を低くしたいと考えている。